

**PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR (PKB) DI KABUPATEN PATI**

**Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas dalam menyelesaikan  
Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1)  
Ilmu Hukum dengan kekhususan HAN/HTN**



**Oleh :**

**SUGENG MULYONO**

**NIM : 2010-20-033**

---

---

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2017**

HALAMAN PENGESAHAN

PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR (PKB) DI KABUPATEN PATI

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas dalam menyelesaikan Pendidikan  
Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Hukum dengan kekhususan HAN/HTN


Oleh :

SUGENG MULYONO

NIM : 2010-20-033


Kudus, Pebruari 2017

Menyetujui  
Pembimbing I



KRISTIYANTO, S.H.,M.H.

Pembimbing II



ANGGIT WICAKSONO, S.H.,M.H.

Mengetahui  
Dekan Fakultas Hukum UMK



SUKRESNO, S.H.,M.Hum.

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya mahasiswa Fakultas Hukum ProgdI Strata 1 Ilmu Hukum Universitas Muriau Kudus

Nama : Sugeng Mulyono

NIM : 2010-20-033

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli. Jika terdapat referensi terhadap karya orang lain atau pihak lain, maka dituliskan sumbernya dengan jelas.

Demikian pernyataan ini penulis buat secara sadar dan bersungguh-sungguh serta dapat dipertanggung jawabkan.

Kudus, Pebruari 2017

Penulis,

SUGENG MULYONO

NIM : 2010-20-033




## HALAMAN PERSEMBAHAN

“Alangkah baiknya orang yang sibuk meneliti aib sendiri dengan tidak mengurus aib orang lain”. (HR.Muslim)

“Sebaik-baik harta simpanan adalah taqwa, dan sejelek-jeleknya adalah sikap permusuhan.” (Imam Syafi’i)

“Orang yang memberi dengan senyum adalah pemberi terbaik karena Allah mengasihi orang yang memberi dengan sukacita”. (Bunda Teresa)

“Alangkah damainya semesta jika setiap orang berangkat dari dirinya berusaha memperindah dunia ini dengan rasa cinta kasih kepada semesta, serta memberantas sifat angkara murka dan segala sifat tercela yang merusak dunia”. (Ajaran adi luhung leluhur).

The logo of Universitas Muria Kudus is a shield-shaped emblem. It features a central yellow key, a blue mountain range, and red stylized flames or wings. The text "UNIVERSITAS MURIA KUDUS" is written in a semi-circle at the top. Below the shield is a white decorative element resembling a stylized flower or a bird's tail.

Kupersembahkan untuk:  
Orang tuaku  
Anak dan isteriku  
Semua keluarga dan kerabatku  
dan semua yang kucintai dan  
kusayangi

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan hidayatnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul : “PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KABUPATEN PATI”.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus. Dalam proses penyusunan skripsi ini, Penulis sadar bahwa banyak hambatan dan kesulitan, namun berkat bantuan dan dorongan banyak pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikannya. Untuk itu, Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Suparno, S.H., M.S. Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Dr. H. Sukresno, S.H.,M.Hum Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Kristiyanto, S.H.,M.H. selaku Pembimbing I yang telah tekun dan sabar membimbing sehingga selesainya skripsi ini.
4. Bapak Anggit Wicaksono, S.H.,M.H selaku Pembimbing II yang selalu dengan sabar dan tekun memberi bimbingan dan semangat sehingga skripsi ini dapat selesai.
5. Dosen dan Staf Sekretariat Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.
6. Bapak Hanindyatama Kepala SAMSAT Induk Kabupaten Pati, yang banyak memberikan data dan penjelasan yang kami butuhkan.



7. Bapak Edhy Santoso, Petugas SAMSAT Keliling Kabupaten Pati yang banyak menyediakan data dan penjelasan yang kami butuhkan.
8. Kepada yang terhormat responden sampel yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.
9. Rekan-rekan seangkatan, semangat terus jangan putus asa.

Terima kasih yang tiada terhingga juga Penulis sampaikan kepada orang tua, anak dan isteri tersayang yang telah mendampingi dan memberikan semangat serta doa hingga Skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan-kekurangan, maka diharapkan sumbangan pemikiran demi kesempurnaan penulisan. Akhirnya penulis berharap agar Skripsi ini bermanfaat bagi semuanya.

Kudus, Pebruari 2017.

Penulis



## ABSTRAK SKRIPSI

Skripsi ini berjudul “PELAYANAN SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENDAPATAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KABUPATEN PATI”, ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi SAMSAT Keliling dalam upaya meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kabupaten Pati.

Permasalahan yang diteliti bertujuan: 1) untuk mengetahui pelayanan SAMSAT Keliling dalam upaya meningkatkan PKB di Kabupaten Pati; 2) untuk mengetahui implikasi pelayanan SAMSAT Keliling terhadap peningkatan pendapatan PKB di Kabupaten Pati; dan 3) untuk mengetahui kendala yang dihadapi SAMSAT Keliling dalam rangka pelayanan pembayaran PKB tersebut.

Penelitian dalam skripsi ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis, membutuhkan data primer dan sekunder, dan bersifat kualitatif. Analisis dilakukan secara induktif dan diakhiri dengan kesimpulan.

SAMSAT Keliling beroperasi mulai tahun 2008 sampai sekarang, yang diselenggarakan dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada Wajib PKB dengan cara jemput bola mendekati lokasi tempat tinggal mereka. Persiapan yang dilakukan adalah dengan 1) mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan workshop pelayanan wajib PKB; 2) pelatihan mengatasi kerusakan pada sistem; 3) merumuskan tugas SAMSAT Keliling; 4) menyiapkan SOP; 5) menyiapkan jadwal keliling; 6) menyiapkan dan pelaksanaan sosialisasi. Pada prinsipnya pelayanan pembayaran PKB adalah sederhana dan cepat ( $\pm 9$  menit). Pelaksanaan pelayanan mencapai skor 82,4% telah melebihi standar capaian pada ukuran pelayanan kepuasan dengan standar pelayanan minimum yaitu 75%, sehingga Wajib PKB telah merasa memperoleh kepuasan pelayanan. Implikasi kontribusi terhadap PKB SAMSAT Keliling terhadap SAMSAT Induk yaitu Rp 6.685.641.975,- atau 14,90% pada tahun 2011; Rp 7.496.049.050,- atau 15,92% pada tahun 2012; Rp 8.282.855.575,- atau 17,32% pada tahun 2013; Rp 8.207.667.500,- atau 15,14% pada tahun 2014; dan Rp 9.198.546.000 , - atau 12,20% pada tahun 2015. Total kontribusi PKB selama 5 (lima) tahun sebesar Rp 39.870.760.100,- atau 14,80%. Implikasi terhadap kepatuhan Wajib Pajak membayar PKB karena prosedur mudah dan cepat; ada SOP, petugas profesional disiplin dan bertanggung jawab serta santun, tidak ada pungli, sesuai jadwal, lingkungan yang aman, dan dekat dengan tempat tinggal. Kendala: 1) internal yaitu, keterlambatan berangkat dari Kantor SAMSAT Induk sehingga ditempat pelayanan terlambat; kerusakan pada peralatan perlengkapan operasional seperti komputer, server, dan printer; kerusakan bus SAMSAT Keliling; adanya gangguan jaringan online; dan kerusakan genset (generator listrik); 2) eksternal yaitu, kekurangan syarat KTP; keterlambatan karena jalan macet; ketidakcukupan uang pembayaran PKB; cuaca terutama pada saat hujan disamping mengganggu online; dan belum adanya mebel di ruang tunggu.

*Kata kunci: pelayanan, SAMSAT Keliling, PKB.*

## DAFTAR ISI

	Hlm.
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK SKRIPSI.....	vii
HALAMAN ISI.....	viii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pendapatan Asli Daerah (PAD).....	12
B. Pajak .....	14
C. Asas Hukum Pajak dan Asas Pemungutan Pajak .....	17
1. Asas Hukum Pajak .....	17
2. Asas Pemungutan Pajak .....	19
D. Pajak Daerah .....	19
E. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) .....	23
1. Pengertian .....	23
2. Pengaturan PKB .....	26
F. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) .....	36
G. Pelayanan Publik .....	40
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Metode Pendekatan.....	48
B. Spesifikasi Penelitian .....	48
C. Metode Penentuan Sampel.....	49
D. Metode Pengumpulan Data.....	50
E. Metode Pengolahan dan Penyajian Data.....	53



F. Metode Analisis Data. ....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Pelayanan SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan PKB di Kabupaten Pati .....	55
B. Implikasi Pelayanan SAMSAT Keliling Terhadap Peningkatan Pendapatan PKB di Kabupaten Pati .....	92
C. Kendala Yang Dihadapi SAMSAT Keliling Dalam Rangka Pelayanan Pembayaran PKB di Kabupaten Pati .....	101
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan. ....	108
B. Saran. ....	109
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	

